

RESOLUCIÓN FINAL N° 2224-2010/CPC

DENUNCIANTE : SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (LA SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN)
DENUNCIADO : I.E.P. LA CATÓLICA S.C.R.L. (EL CENTRO EDUCATIVO)
MATERIA : SERVICIOS EDUCATIVOS
PROTECCIÓN DE INTERESES ECONÓMICOS
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
PROCEDENCIA : LIMA

SUMILLA: en el procedimiento de oficio iniciado en contra del I.E.P. La Católica S.C.R.L. por presunta infracción al Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor¹, la Comisión ha resuelto:

- (i) Declarar fundado el procedimiento en contra del Centro Educativo por infracción al artículo 5º literal d) y al artículo 13º del mencionado dispositivo legal, debido a que se ha verificado que la denunciada perjudica los intereses económicos de los padres de familia al exigirles un cobro adicional de S/. 40,00 por concepto de materiales que incluye copia de exámenes mensuales, comunicados, libreta de notas y cuaderno de control.
- (ii) Ordenar al Centro Educativo como medida correctiva de oficio que:
 - Se abstenga de forma definitiva y permanentemente de requerir el pago de cuotas extraordinarias por concepto de materiales, que incluye copia de exámenes mensuales, comunicados, libreta de notas y cuaderno de control.
 - Informar a los padres de familia de manera clara y por escrito sobre las condiciones económicas del servicio educativo.
 - Devolver a los padres de familia que hayan pagado el monto de S/. 40,00 por concepto de materiales, que incluye copia de exámenes mensuales, comunicados, libreta de notas y cuaderno de control; para lo cual deberá informar a la Comisión el procedimiento y cronograma de devolución respectivo, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.
 - Colocar el aviso de información que se encuentra en el Anexo N° 1 de la presente resolución, al ingreso del Centro Educativo, en

¹ El Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor ha sido aprobado por Decreto Supremo 006-2009-PCM (publicado el 30 de enero de 2009). Dicho dispositivo legal recoge las modificaciones, adiciones y sustituciones normativas que han operado sobre el Decreto Legislativo 716 - Ley de Protección al Consumidor (publicado el 09 de noviembre de 1991), incluyendo las disposiciones del Decreto Legislativo 1045 - Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor (publicado el 26 de junio de 2008).

paneles, patios y pasadizos del plantel, así como en los lugares de alto tránsito de los padres de familia. Dicho aviso debe consignarse en tamaño A4, con el texto que cubra toda la dimensión de la hoja y deberá ser colocado de forma permanente en mencionadas ubicaciones, por el lapso de seis (6) meses de acuerdo al diseño y texto que se adjunta a la presente. Adicionalmente, deberá colocar el referido aviso en su Portal Web, en el caso de contar con dicho recurso informático y, además, deberá remitir dicho aviso por correo electrónico en tanto utilice este medio de comunicación con los padres de familia.

SANCIÓN : 0,50 Unidades Impositivas Tributarias

Lima, 17 de setiembre de 2010

1. ANTECEDENTES

1.1. Fundamentos del inicio de procedimiento

- En el marco de las acciones de prevención y fiscalización que desarrolla la Secretaría Técnica de la Comisión se inició la Investigación N° 090-2010/PREV-CPC/INDECOPI al Centro Educativo, titular del I.E.P. La Católica, ubicado en el Jr. Inca Yupanqui N° 398, 1era Zona, Tahuantinsuyo, Independencia; con la finalidad de verificar si la mencionada institución cumplía con lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (en adelante, TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor), en lo referido a la protección de los intereses económicos de los consumidores que contratan el servicio educativo ofrecido.
- Dicha investigación se desarrolló tomando en consideración, adicionalmente, lo establecido por las normas del sector educación: Ley de Centros Educativos Privados (Ley N° 26549) y la Ley de Protección a la Economía Familiar (Ley N° 27665).
- El 25 de febrero de 2010, el Área de Fiscalización del Indecopi (en adelante, el AFI) realizó una visita inspectiva al Centro Educativo, pudiendo verificar conforme consta en Acta, que en éste se exige a los padres de familia el pago de un monto de S/. 40,00 por concepto de materiales, que incluye copia de exámenes mensuales, comunicados, libreta de notas y cuaderno de control.
- Por lo mencionado, la Secretaría Técnica de la Comisión consideró que existían indicios de una presunta vulneración a las normas de protección al consumidor por parte del Centro Educativo, por lo cual, mediante Resolución N° 1 del 8 de julio de 2010, inició el presente procedimiento.

1.2. Cargos imputados

El presente procedimiento de oficio en contra del Centro Educativo se inició por presunta infracción al artículo 5° literal d) y al artículo 13° del TUO de la Ley del

Sistema de Protección al Consumidor, por cuanto en éste vendría exigiendo a los padres de familia un monto de S/. 40,00 por concepto de materiales, que incluye copia de exámenes mensuales, comunicados, libreta de notas y cuaderno de control.

1.3. Declaración de rebeldía

Mediante Resolución N° 2 del 2 de agosto de 2010 se declaró rebelde al Centro Educativo, debido que no presentó sus decargos dentro del plazo que se le otorgó.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 223° de la Ley del Procedimiento Administrativo General² y en el artículo 461° del Código Procesal Civil³, aplicado en forma supletoria al presente procedimiento, la declaración de rebeldía implica una presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos imputados.

Es necesario indicar que pese al transcurso del presente procedimiento, el Centro Educativo no se ha apersonado ni presentado algún tipo de documentación a fin de cuestionar el hecho que se le imputa. En consecuencia, para efectos del análisis del caso, se considerará la información que obra en el expediente, la misma que servirá de sustento para que esta Comisión emita su pronunciamiento.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Por lo mencionado, la Comisión deberá determinar lo siguiente:

- (i) si el Centro Educativo infringió lo dispuesto en el artículo 5° literal d) y en el artículo 13° del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor;
- (ii) si corresponde ordenar al Centro Educativo una medida correctiva de oficio; y,
- (iii) la sanción a imponer de verificarse la responsabilidad administrativa del Centro Educativo.

3. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3.1. Marco legal

² **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

“Artículo 223°.- Contestación de la reclamación

223.1 El reclamado deberá presentar la contestación de la reclamación dentro de los quince (15) días posteriores a la notificación de ésta; vencido este plazo, la Administración declarará en rebeldía al reclamado que no la hubiera presentado. La contestación deberá contener los requisitos de los escritos previstos en el Artículo 113 de la presente Ley, así como la absolución de todos los asuntos controvertidos de hecho y de derecho, Las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas. (...)”.

³ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 461°.- Efecto de la declaración de rebeldía

La declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda, salvo que:

1. Habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda;
2. La pretensión se sustente en un derecho indisponible;
3. Requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda; o
4. El Juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.”

El artículo 65° de la Constitución Política del Perú⁴ consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores y usuarios; mandato que es recogido por el literal d) del artículo 5° del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, el cual reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial y establece la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información inexacta sobre los productos o servicios brindados⁷.

Sobre el particular, tanto la Comisión como la Sala de Defensa de la Competencia se han pronunciado en el sentido que el consumidor está en el derecho de definir, aceptar y autorizar las condiciones y relaciones contractuales que considere pertinentes en sus operaciones de consumo. Lo contrario implicaría vulnerar el principio de autonomía privada que debe regular toda relación contractual. El único sujeto que puede juzgar qué es lo que más le conviene al consumidor es él mismo, no estando ningún proveedor autorizado para arrogarse tal decisión⁸.

En este sentido, con la finalidad de brindar una adecuada protección a los intereses económicos de los consumidores en el marco de la prestación de servicios educativos, es de aplicación complementaria la Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, ya que la misma regula las actividades de los centros y programas educativos privados. Adicionalmente, cabe precisar que dicha norma fue modificada por la Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados, Ley N° 27665, la cual desarrolla el ámbito de protección del interés económico de los consumidores y precisa las conductas que, por constituir métodos comerciales coercitivos, lesionan dicho interés.

Al respecto, los artículos 14° y 16° de la Ley N° 26549, modificados por la Ley N° 27665, establecen lo siguiente:

“Artículo 14°.- Los Centros educativos están obligados a brindar en forma veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible a los interesados, antes de cada matrícula, la siguiente información:

- a) Documentación del registro que autoriza su funcionamiento;
- b) El monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos. Las pensiones serán una por cada mes de estudios del respectivo año lectivo, pudiendo establecerse por concepto de matrícula un monto que no podrá exceder al importe de

⁴ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**

Artículo 65°.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 5°.- En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...) d) Derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial; y a la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios (...).

⁸ Proceso seguido por Rosa Isabel Loayza Alvarado contra Banco Santander Central Hispano: Resolución N° 0457-2000-TDC de fecha 27 de octubre del 2000, emitida en el Expediente N° 017-1999-CPC.

- una pensión mensual de estudios.
- c) El monto y oportunidad de pago de cuotas de ingreso;
 - d) Requisitos para el ingreso de nuevos alumnos;
 - e) El plan curricular de cada año de estudios, duración, contenido, metodología y sistema pedagógico;
 - f) Los sistemas de evaluación y control de los estudiantes;
 - g) El número de alumnos por aula;
 - h) El horario de clases;
 - i) Los servicios de apoyo al estudiante que pudiesen existir;
 - j) El Reglamento Interno; y,
 - k) Cualquier otra información que resultare pertinente y que pudiera interesar a los alumnos.

Asimismo, en caso de discrepancia entre las características del servicio ofrecido y el efectivamente prestado, se aplicarán las sanciones previstas en el artículo 18 de la presente Ley.”

"Artículo 16º.- Los Centros y Programas Educativos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios, ni la evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones. En este último caso, la institución educativa puede retener los certificados correspondientes a períodos no pagados siempre que se haya informado de esto a los usuarios al momento de la matrícula.

Los usuarios no podrán ser obligados al pago de sumas o recargos por conceptos diferentes de los establecidos en esta Ley. Tampoco podrán ser obligados a efectuar el pago de una o más pensiones mensuales adelantadas, salvo en el caso en que dichos pagos sustituyan a las cuotas de ingreso. Se prohíbe condicionar la inscripción y/o matrícula al pago de las contribuciones denominadas voluntarias.

Tampoco podrán ser obligados a presentar el total de útiles escolares al inicio del año escolar; ni a adquirir uniformes y/o materiales o útiles educativos en establecimientos señalados con exclusividad por los centros educativos.

Sólo por resolución de la autoridad competente del Ministerio de Educación se autorizan cuotas extraordinarias, previa verificación de los motivos que dieron lugar a éstas." (Subrayado nuestro).

Adicionalmente a lo mencionado, el artículo 13º del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor señala lo siguiente:

"Artículo 13º.- De manera enunciativa, aunque no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no podrán: (...)

b. obligar al consumidor a asumir prestaciones que no haya pactado o a efectuar pagos por bienes o servicios que no haya pactado o a efectuar pagos por bienes o servicios que no hayan sido requeridos previamente. En ningún caso podrá interpretarse el silencio del consumidor como

aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo hubiese autorizado de manera expresa. (...)"

En el caso del servicio educativo, es preciso señalar que los padres de familia no deberían verse obligados a efectuar el pago por un concepto no solicitado previamente por ellos. Siendo así, el padre de familia debería contar con la posibilidad de aceptar o rechazar obligaciones de pago distintas a las vinculadas estrictamente al servicio contratado.

En consecuencia, se puede apreciar que la normativa vigente se encuentra orientada a proteger los derechos económicos de los padres de familia con relación a la prestación del servicio educativo privado.

3.2. Aplicación al caso concreto

En el presente caso, se está investigando el hecho que el Centro Educativo estaría exigiendo a los padres de familia el pago de un monto de S/. 40.00 por concepto de materiales, que incluye copia de exámenes mensuales, comunicados, libreta de notas y cuaderno de control.

Como se ha mencionado en párrafos precedentes, la normativa que regula la prestación del servicio educativo establece que los centros educativos se encuentran impedidos de obligar a los padres de familia a realizar el pago de cuotas extraordinarias sin la autorización expresa de la autoridad competente; en ese sentido, los centros educativos deben contar con dicha autorización antes de realizar cobros que no se encuentren relacionados de manera directa con la prestación del servicio⁵.

Atendiendo a lo expuesto, para que se configure una infracción a la Ley de Protección a la Economía Familiar respecto a la exigencia de una cuota extraordinaria, será necesario constatar que se ha requerido a los padres de familia un pago extraordinario o se le ha formulado alguna indicación que pueda darle a entender que estos pagos son necesarios para una adecuada prestación de los servicios educativos.

En el presente caso, durante la diligencia de inspección, personal de la Secretaría Técnica recabó información que se brindaba a todas las personas que acuden al Centro Educativo a solicitar información sobre la matrícula; habiendo quedado acreditado, conforme consta en el Acta de fecha 25 de febrero de 2010, que se informaba a los padres de familia sobre el pago de una cuota extraordinaria de S/. 40,00 por concepto de materiales, que incluye copia de exámenes mensuales, comunicados, libretas de notas y cuaderno de control. Cabe señalar que dicha Acta fue suscrita por el representante del denunciado.

Debe tener en cuenta que la mencionada Acta constituye un documento público que da fe de la información recabada por el funcionario del Indecopi al momento que éste se constituyó en el Centro Educativo; ya que el mismo fue elaborado y redactado

⁵ Conceptos que se encuentran directamente relacionados con la prestación del servicio educativo son, por ejemplo, la matrícula y la pensión.

conforme a lo previsto por el artículo 156° de Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444⁶.

La Comisión considera que el sólo hecho de efectuar el cobro por un concepto prohibido por la norma – en la medida que dicho cobro sólo sería legítimo si la autoridad administrativa competente lo autoriza - implica la vulneración de la misma, por lo que el hecho de que sólo se cobre un vez al año y se informe al respecto a los padres de familia, no exonera de responsabilidad al Centro Educativo.

Por lo mencionado, corresponde al Centro Educativo presentar los medios probatorios suficientes que acrediten que exigía el referido monto por concepto de materiales en virtud a la autorización expedida por la autoridad administrativa del sector educación, lo cual no ha sucedido en el caso objeto de análisis.

En ese sentido, el Centro Educativo está perjudicando los intereses económicos de los padres de familia, al exigirles un monto de S/. 40,00 por un concepto no regulado en la normativa vigente, ni autorizado por la autoridad competente.

Además, de acuerdo a lo que dispone la normativa del sector educación, al no estar comprendido el cuestionado monto (por concepto de material educativo) dentro de los obligados a asumir por la prestación del servicio educativo, éste está siendo recaudado por un concepto diferente y que no ha sido requerido por el padre de familia, de lo cual se puede deducir que se está obligando a los padres de familia a asumir pagos por servicios que no han pactado.

Por tales motivos, al haber quedado acreditado que el Centro Educativo exigía a los padres de familia el pago de un monto de S/. 40,00 por concepto de materiales que incluye copias de exámenes mensuales, comunicados, libreta de notas y cuaderno de control, sin contar con la autorización de la autoridad competente, la Comisión considera que corresponde declarar fundado el presente procedimiento, por infracción a lo dispuesto en el artículo 5° literal d) y al artículo 13° del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

3.3. De la medida correctiva a ser ordenada

El artículo 42° del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro. Asimismo, el artículo 3° de la Ley N° 27917 establece que, para el otorgamiento de una medida correctiva debe tomarse en consideración la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto⁷.

⁶ **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY N° 27444**

Artículo 156°.- Elaboración de actas Las declaraciones de los administrados, testigos, peritos y las inspecciones serán documentadas en un acta, cuya elaboración seguirá las siguientes reglas:

1. El acta indica el lugar, fecha, nombres de los partícipes, objeto de la actuación y otras circunstancias relevantes, debiendo ser formulada, leída y firmada inmediatamente después de la actuación, por los declarantes, la autoridad administrativa y por los partícipes que quisieran hacer constar su manifestación.

⁷ **LEY N° 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTÍCULO 42° DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 3°.- En el ejercicio de la facultad otorgada a la autoridad administrativa para imponer medidas correctivas, ésta tendrá en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances

En el presente caso, tomando en consideración que ha quedado acreditado que el Centro Educativo ha cometido una infracción a lo dispuesto en el artículo 5º literal d) y en el artículo 13º del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, al haber exigido a los padres de familia un monto de S/. 40,00 por concepto de materiales que incluye copia de exámenes mensuales, comunicados, libreta de notas y cuaderno de control, esta Comisión ha determinado ordenarle como medida correctiva que:

- Se abstenga de forma definitiva y permanentemente de requerir el pago de cuotas extraordinarias por concepto de materiales, que incluye copia de exámenes mensuales, comunicados, libreta de notas y cuaderno de control.
- Informar a los padres de familia de manera clara y por escrito sobre las condiciones económicas del servicio educativo.
- Devolver a los padres de familia que hayan pagado el monto de S/. 40,00 por concepto de materiales, que incluye copia de exámenes mensuales, comunicados, libreta de notas y cuaderno de control; para lo cual deberá informar a la Comisión el procedimiento y cronograma de devolución respectivo, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.
- Colocar el aviso de información que se encuentra en el Anexo N° 1 de la presente resolución, al ingreso del Centro Educativo, en paneles, patios y pasadizos del plantel, así como en los lugares de alto tránsito de los padres de familia. Dicho aviso debe consignarse en tamaño A4, con el texto que cubra toda la dimensión de la hoja y deberá ser colocado de forma permanente en mencionadas ubicaciones, por el lapso de seis (6) meses de acuerdo al diseño y texto que se adjunta a la presente. Adicionalmente, deberá colocar el referido aviso en su Portal Web, en el caso de contar con dicho recurso informático y, además, deberá remitir dicho aviso por correo electrónico en tanto utilice este medio de comunicación con los padres de familia.

Si la Comisión verifica el incumplimiento de la medida correctiva ordenada podrá imponer una multa, la misma que será duplicada sucesiva e ilimitadamente hasta su total cumplimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 44º del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor⁸.

3.4. Graduación de la sanción

jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto. En aquellos casos en los que la autoridad administrativa decidiera no otorgar una medida correctiva, queda a salvo el derecho de las partes para que lo hagan valer en la vía judicial.

⁸

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 44º.- El incumplimiento por parte de los proveedores de lo ordenado en las resoluciones finales emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor constituye una infracción a la presente Ley. En estos casos, la Comisión de Protección al Consumidor es competente para imponer las sanciones y medidas correctivas enunciadas en el presente Título, independientemente de que la parte legitimada opte por la ejecución de lo incumplido en la vía legal correspondiente, conforme a lo dispuesto en el Artículo 43º de la presente Ley.

Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el T.U.O. de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

El artículo 41º-A del T.U.O. de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros.⁹

Al respecto, en la Resolución Final Nº 1283-2010/CPC de fecha 31 de mayo de 2010 la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer¹⁰. En ese sentido, para graduar la sanción, debe considerarse lo siguiente:

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

“**Artículo 41A.-** La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

- a. El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción;
- b. La probabilidad de detección de la infracción;
- c. El daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado;
- d. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;
- e. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento;
- f. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; y,
- g. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.”

¹⁰ Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

“El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.

La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).

En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.

Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor

En el presente caso, el beneficio ilícito esperado por el Centro Educativo es el monto total que pretendía recaudar al exigir a cada padre de familia la suma de S/. 40,00 por concepto de materiales. Al respecto, cabe señalar que al encontrarse rebelde el presente procedimiento el denunciado, no se ha podido obtener información sobre el número de padres de familia que han pagado el monto cuestionado, ni sobre la cantidad de alumnos que se encuentran matriculados en el centro educativo.

La Comisión no sólo no cuenta con información que le permita cuantificar dicho beneficio, sino que reconoce que resulta complicado establecer un parámetro objetivo que permita efectuar una presunción, tal como lo ha validado la Sala de Defensa de la Competencia 2 en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)¹¹.

Por tal razón, como se ha explicado líneas arriba, en el presente caso la graduación de la sanción se estimará a partir de los otros criterios previstos en el artículo 41-A del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

En ese sentido, para la Comisión, el factor determinante para graduar la multa en el presente caso es que el Centro Educativo está perjudicando los intereses económicos de los padres de familia, al exigirles un monto que de acuerdo a la normativa vigente del sector educación no les corresponde pagar, lo cual, además,

con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.

En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41º-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230º de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer”.

¹¹ En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

“(…)Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atienda consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.

(…) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.

(…) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución.”

induce a error a los padres de familia, toda vez que piensan que éste es una obligación con la que deben cumplir para que sus hijos puedan acceder al servicio educativo.

Considerando este factor de graduación, previsto en el literal c) del artículo 41-A de la Ley del Sistema de protección al Consumidor, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer una multa ascendente a 0,50 UIT.

4. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: declarar fundado el procedimiento de oficio en contra de I.E.P. La Católica S.C.R.L., por infracción al artículo 5º literal d) y al artículo 13º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

SEGUNDO: ordenar como medida correctiva de oficio que el I.E.P. La Católica S.C.R.L. cumpla con:

- (i) se abstenga de forma definitiva y permanentemente de requerir el pago de cuotas extraordinarias por concepto de materiales que incluye copia de exámenes mensuales, comunicados, libreta de notas y cuaderno de control.
- (ii) informar a los padres de familia de manera clara y por escrito sobre las condiciones económicas del servicio educativo.
- (iii) devolver a los padres de familia el monto de S/. 40,00 por concepto de materiales, que incluye copia de exámenes mensuales, comunicados, libreta de notas y cuaderno de control, para lo cual deberá informar a la Comisión el procedimiento y cronograma de devolución respectivo, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.
- (iv) colocar el aviso de información que se encuentra en el Anexo N° 1 de la presente resolución, al ingreso del Centro Educativo, en paneles, patios pasadizos del plantel, así como en los lugares de alto tránsito de los padres de familia. Dicho aviso debe consignarse en tamaño A4, con el texto que cubra toda la dimensión de la hoja y deberá ser colocado de forma permanente en mencionadas ubicaciones, por el lapso de seis (6) meses de acuerdo al diseño y texto que se adjunta a la presente. Adicionalmente, deberá colocar el referido aviso en su Portal Web, en el caso de contar con dicho recurso informático y, además, deberá remitir dicho aviso por correo electrónico en tanto utilice este medio de comunicación con los padres de familia.

TERCERO: sancionar a I.E.P. La Católica S.C.R.L. con una multa ascendente a 0,50 Unidades Impositivas Tributarias. Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, ubicada en la Calle La Prosa N° 138, San Borja. El monto de la multa impuesta será rebajado en 25% si la denunciada consiente la resolución y procede a cancelar dicha multa dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles, conforme a lo dispuesto en los artículos 37º y 38º del Decreto

Legislativo N° 807 y en la Decimotercera Disposición Complementaria de la Ley N° 27809, Ley General del Sistema Concursal¹².

CUARTO: informar que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación⁹. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁰, caso contrario la resolución quedará consentida¹¹.

Con la intervención de los señores Comisionados: Dra. María del Rocío Vesga Gatti, Dra. Lorena Masías Quiroga, Ing. Jaime Miranda Sousa Díaz y Sr. Hugo Gómez Apac.

MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI
Presidente

¹² **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 37°.- La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

⁹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

¹⁰ **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

DECIMOTERCERA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

¹¹ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

ANEXO 1

ATENCIÓN

ESTIMADOS PADRES DE FAMILIA

En cumplimiento de lo dispuesto por el ordenamiento legal vigente y la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, le informamos que el colegio no puede exigir a los padres de familia a que efectúen el pago de cuotas extraordinarias, que no se encuentren debidamente autorizadas por el Ministerio de Educación. Asimismo, debe informar por escrito las condiciones económicas del servicio educativo que presta.

En este caso en particular, la Comisión ha ordenado que:

- (i) se abstenga de forma definitiva y permanentemente de requerir el pago de cuotas extraordinarias por concepto de materiales que incluye copia de exámenes mensuales, comunicados, libreta de notas y cuaderno de control.*
- (ii) informar a los padres de familia de manera clara y por escrito sobre las condiciones económicas del servicio educativo.*
- (iii) devolver a los padres de familia que hayan pagado el monto de S/. 40,00 por concepto de materiales, que incluye copia de exámenes mensuales, comunicados, libreta de notas y cuaderno de control; para lo cual deberá informar a la Comisión el procedimiento y cronograma de devolución respectivo, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución. Adicionalmente, deberá colocar el referido aviso en su Portal Web, en el caso de contar con dicho recurso informático y, además, deberá remitir dicho aviso por correo electrónico en tanto utilice este medio de comunicación con los padres de familia.*

*Cualquier consulta o reclamo le solicitamos
dirigirse a la
Administración del local, de no ser atendido podrá
acudir al
INDECOPI al 224-7800*

